

CAPITULO QUINTO DIAGNOSTICO DE NECESIDADES JURIDICAS INSATISFECHAS EN LOS MUNICIPIOS DE ARMENIA Y CHIA

Este diagnostico tiene por finalidad determinar la existencia de necesidades jurídicas insatisfechas en las poblaciones de los municipios de Armenia (Quindío) y Chía (Cundinamarca), pertenecientes a los estratos 1, 2 y 3, enfocada desde la vulnerabilidad que presentan por la escasez de recursos económicos, identificando los mecanismos existentes para suplir estas necesidades, bajo el entendido que la ausencia de estos mecanismos supone una situación que origina una necesidad jurídica insatisfecha.

El diagnostico utiliza como insumo principal los documentos de caracterización de oferta y demanda, elaborados con el propósito de identificar cuáles de las necesidades jurídicas de esta población, no están siendo satisfechas por el sistema de justicia.

En este sentido, y siguiendo la metodología propuesta por PNUD, recogida en el marco conceptual de esta investigación, se determinará si se presenta en cada una de las dimensiones analizadas, necesidades jurídicas insatisfechas en las siguientes categorías:

- Necesidades jurídicas expresadas que acceden al sistema de justicia
- Necesidades jurídicas expresadas que no acceden al sistema de justicia
- Necesidades jurídicas no expresadas

Igualmente se utilizan como insumo, las entrevistas realizadas a Líderes Comunales y Operadores de Justicia durante las investigaciones de campo. Dichas entrevistas se llevaron a cabo en cada ciudad, con el fin de determinar las percepciones de aquéllos. Adicionalmente se utiliza el producto obtenido de la realización de grupos focales realizados en la ciudad de Armenia con madres cabeza de familia perteneciente a la Comuna 2, realizado en las instalaciones del Salón Comunal del Barrio Antonio Nariño, y con un grupo de familiares de inmigrantes a España en las instalaciones de la Cámara de Comercio.

Adicionalmente se debe recordar que en las encuestas realizadas a la población objeto, se incluyeron las variables que fueron utilizadas en el estudio sobre percepción de los pobres acerca de la justicia en Venezuela, titulado “La voces de los Pobres” (Roche, Carmen Rosa, 2002). Estas variables son las de juridicidad, conocimiento, accesibilidad y confianza, definidas igualmente en el marco conceptual de esta investigación.

El presente documento se centra en el desarrollo cada una de las dimensiones (laboral, familia, vecinal, salud, penal, educación, servicios públicos, etc.) que fueron objeto de las encuestas, dirigidas a determinar la existencia de necesidades jurídicas insatisfechas.

5.1 Diagnóstico de necesidades jurídicas insatisfechas en el municipio de Armenia

Los hogares encuestados de estratos 1, 2 y 3, de acuerdo con las dimensiones analizadas, presentan el porcentaje más alto de necesidades jurídicas en la dimensión

salud, seguida de la laboral, penal, vecinal, responsabilidad civil, servicios públicos, familiar, educativa, derechos del consumidor, discriminación y endeudamiento.

5.1.1 Dimensión salud

Del total de hogares encuestados, el mayor porcentaje 24%, no se encuentra afiliado a un sistema de salud, mientras que al régimen subsidiado lo está el 21%, y al régimen contributivo el 20%, y el porcentaje restante señala estar afiliado a una administradora de riesgos profesionales y una administradora de pensiones. Sin embargo las reclamaciones se presentaron en mayor porcentaje ante las entidades promotoras de salud del régimen contributivo.

Los problemas que se presentan en la prestación del servicio de salud, están relacionados con la oportunidad en la prestación del servicio, la calidad, la determinación de los contenidos del POS – contributivo y subsidiado- y la afiliación, siendo los de mayor frecuencia, la demora en la asignación de médico especialista; negativa para suministro de medicamentos; demora en la asignación de médico general; negativa para la práctica de un procedimiento; mala calidad en la prestación del servicio; demora en la prestación del servicio de urgencias; demora en la practica de cirugías; demora en la entrega de medicamentos; y, problemas para realizar la afiliación.

La mayoría de hogares (77% de los que presentan problemas) no acuden ante alguna institución en busca de una solución, por falta de conocimiento a quien dirigirse (33%); falta de confianza en las entidades (14%); por considerar que la negación es una actuación normal de la entidad (14%); falta de tiempo (9%) falta de interés (9%); por evitar costos (7%), lo que implica que un alto porcentaje de hogares presenta necesidades jurídicas insatisfechas.

Los Operadores Jurídicos, identifican que en esta problemática se requiere de un mejor asesoramiento gratuito en el municipio, de tal forma que frente a la negación de prestaciones de salud por parte de la empresa prestadora, el usuario obtenga la orientación necesaria acerca del procedimiento que se debe seguir para defender su derecho.

Para lo solución de estos conflictos, la oferta de instituciones esta compuesta por las mismas entidades prestadoras del servicio, la Secretaria de Salud, los Jueces de la República y las demás instituciones que prestan asesoría y representación legal, como la Defensoría del Pueblo, la Personería Municipal, los Consultorios Jurídicos y los Centros de Conciliación, sin embargo los hogares acudieron en un mayor porcentaje, ante la entidad promotora de salud del régimen contributivo, seguido de la Defensoría del Pueblo, entidad promotora de salud del régimen subsidiado, la Alcaldía y un Juez de la República. No obstante, de las gestiones realizadas, un mayor porcentaje de hogares señaló que la entidad no hizo nada.

Del bajo porcentaje de hogares que acudieron ante una institución para solucionar el problema (23%), solucionó el problema un 62%, mientras que el 25% no lo solucionó y el 13% se encuentra en trámite. La causa por la que no se soluciona el problema, obedece a la negativa de la entidad para suministrar la prestación solicitada.

Es importante resaltar que no se contó con información suficientemente completa para presentar las cifras de estas instituciones, por diversas razones (falta de implementación por parte del institución, la información no está desagregada, no se obtuvo información). Sin embargo, en materia del derecho a la salud, no obstante ser la acción de tutela el mecanismo más utilizado para su protección, considerando la inmediatez en el trámite y la urgencia que requiere la protección del derecho, los hogares acudieron en menor porcentaje ante un juez de la república.

En este sentido, se presentan necesidades jurídicas insatisfechas en las tres categorías. Las expresadas que acceden al sistema, en la medida en que se acude ante una institución pero no se obtiene respuesta alguna, lo que implica ineficiencia en el servicio, que impide la realización del derecho.

Necesidades jurídicas expresadas que no acceden al sistema de justicia, determinadas por el porcentaje de hogares que no acuden ante una institución para solucionar el problema por falta de confianza, falta de tiempo, y por considerar que es normal la negación del servicio por parte de la entidad prestadora del servicio de salud, siendo las que alcanzaron un mayor porcentaje.

Las necesidades jurídicas no expresadas, determinadas por el porcentaje de hogares que señala no conocer la institución ante la cual se debe acudir para la protección del derecho.

5.1.2 Dimensión laboral

Los problemas laborales que se presentaron con mayor frecuencia en los hogares encuestados, se relacionan específicamente con la falta de pago de alguna o algunas de las prestaciones económicas que se derivan de una relación laboral.

Esta dimensión presenta el porcentaje más alto de hogares (89%) que no acude a una institución para solucionar el problema, por las siguientes causas: miedo a represalias (25%), falta de interés y tiempo (23%), falta de confianza en la autoridad (8%), falta de conocimiento del derecho (8%), falta de recursos (4%), y trámites dispendiosos (2%), lo que implica un alto porcentaje de hogares no busca solucionar el problema, y menos aún, que estos problemas se conozcan por las instituciones competentes.

Los hogares que presentaron problemas y acudieron ante alguna institución para solucionar el problema (11%), lo hicieron con mayor frecuencia ante las Inspecciones de Trabajo (50%), la Defensoría del Pueblo (33%) y Juez de la República (17%), siendo las instituciones que prestan servicios gratuitos las más utilizadas.

Armenia cuenta con todas las instituciones del nivel nacional, departamental y local, que por lo general se encuentran en los municipios que son cabecera de distrito, como son: La Sala Civil, Familia y Laboral del Tribunal Superior del Distrito Judicial, los Juzgados Laborales del Circuito, la Dirección Territorial de Trabajo del Ministerio de la Protección Social, los Centros de Conciliación, la Defensoría del Pueblo Regional, Consultorio Jurídico, Jueces de Paz y Conciliadores en Equidad.

Sin embargo, la información estadística obtenida de algunas instituciones, registra que en el año 2007, el número de solicitudes presentadas para realizar una conciliación en materia laboral, sólo es representativo en las Inspecciones de Trabajo, lo que implica que buena parte de las instituciones que pueden intervenir en la solución de estos conflictos laborales no son utilizadas.

Se determina igualmente en esta dimensión, que los hogares en general no acuden ante la jurisdicción laboral, por el costo que les representa. Se precisa que la solución del conflicto laboral no se agota con la realización de una conciliación, servicio que puede ser prestado en forma gratuita por algunas instituciones, bien, porque puede no llegarse aun acuerdo total, o por darse un acuerdo parcial, o por presentarse incumplimiento del acuerdo, o porque el empleador no se presenta a la audiencia de conciliación. Presentados estos casos, la única vía que se debe seguir para la solución el problema es acudir ante jurisdicción laboral para su solución. La utilización de esta vía, excepto para los casos de mínima cuantía, debe realizarse por medio de apoderado, lo que implica incurrir en una serie de gastos (honorarios de abogado, costas del proceso, tiempo del proceso) que difícilmente pueden ser asumidos por estos hogares. De ahí que la falta de dinero se constituya en una de las causas por las que no se acceda a esta jurisdicción, y explique el porque del alto porcentaje de necesidades jurídicas insatisfechas.

Ahora bien, en el caso hipotético en que estos hogares llegaren a utilizar la jurisdicción laboral, la misma presenta congestión, según opinión de los Operadores de Justicia y de lo que se observa en las estadísticas suministradas por el Consejo Superior de la Judicatura.

Tal es el caso de los Juzgados Laborales del Circuito, que en el año 2006, registran un volumen total de 3.105, procesos en inventario inicial con trámite, 1.060 sin trámite, 4.566 ingresos y 3.535 egresos. Es importante anotar que además del volumen de procesos que constituyen inventario, se registra un número de salidas menor al de entradas, lo que demuestra que se ha generado una acumulación adicional a ese año de más de 1.000 procesos. De seguir este comportamiento, se estará ante una situación de acumulación de procesos para las vigencias posteriores que requiere de medidas urgentes, si se sigue con esta línea en donde el número de salidas de procesos sigue siendo menor que el volumen de entradas de procesos. Bajo el supuesto, que por la adopción de alguna medida, los Juzgados quedaran con cero procesos, las cifras siguen mostrando sin embargo, que en cada año se podría presentar una congestión de aproximadamente 1.031 procesos, si se mantiene la misma relación de salidas versus entradas, con lo cual se podría argumentar, que no sería suficiente una medida coyuntural de descongestión, sino que es posible que se piense en la necesidad de aumentar la oferta institucional de al menos un despacho.

Se determina igualmente en esta dimensión, que la falta de tiempo y los trámites que se deben realizar ante las instituciones, son algunas de las causas para que no se presenten los conflictos ante alguna institución. Para el efecto, se cita el caso de las Inspecciones de Trabajo, las que de acuerdo con la información estadística suministrada por la Dirección Territorial de Trabajo del Quindío, en el año 2007, el número total de solicitudes fue de 2.389, de las cuales, el 70% correspondió a solicitudes de usuarios que no regresaron nuevamente a la institución para comunicar la fecha de audiencia. Esta situación podría estarse presentando con las demás instituciones, en las que el tiempo

que debe invertir el recurrente para cumplir los procedimientos establecidos, se constituye en una constante barrera de acceso a la justicia.

En este sentido, se presentan en los hogares necesidades jurídicas insatisfechas en las tres categorías. Las expresadas que acceden al sistema, están determinadas por el porcentaje de hogares que aun cuando acudieron ante una institución no resolvieron el derecho, por falta de recursos económicos y por falta de tiempo para continuar con los procedimientos establecidos.

Las necesidades jurídicas expresadas que no acceden al sistema de justicia, están representadas en el alto porcentaje de hogares que no acude ante alguna institución para la solución el conflicto, por barreras de acceso, como la falta de recursos económicos, falta de tiempo para iniciar trámite, falta de confianza en un arreglo y en la autoridad, y el miedo a represalias, esta última causa no atribuible al sistema de justicia.

Las necesidades Jurídicas no expresadas, están determinadas por el porcentaje de hogares que manifestó no tener conocimiento del derecho ni de la institución a la que debía acudir, lo que se refuerza con la opinión de los Líderes Comunales y Operadores de Justicia, quienes a través de las entrevistas expresaron como causas por las que no se accede al sistema de justicia, la falta de conocimiento del derecho y de la institución a la que se debe acudir para solucionar el conflicto.

Esto refleja aunque en una menor proporción, que los hogares encuestados presentan necesidades jurídicas no expresadas, traducidas en el hecho que ante situaciones que vulneran un derecho, no se intuye siquiera que pueden ser amparados por las normas legales y menos aún la institución ante la cual deben acudir para su protección.

5.1.3 Dimensión penal

Los delitos de los que fueron víctima los hogares y que mayor frecuencia presentaron, fueron: hurto a personas, inasistencia alimentaria, lesiones culposas derivadas de accidente de tránsito, hurto a residencias, lesiones personales, estafa, violencia intrafamiliar, amenazas, agresión sexual y daño en bien ajeno.

En esta dimensión, se acude por los hogares en un mayor porcentaje (57%) ante una institución para buscar la solución del problema. Sin embargo, este mayor porcentaje puede obedecer a que en materia penal, a excepción de los delitos querellables, las autoridades deben proceder de oficio ante la noticia criminal, lo que pudo aumentar el porcentaje de hogares que acudieron ante una institución por haber sido vinculados oficiosamente y no por iniciativa propia.

Para los Líderes Comunales, los delitos de homicidio, y hurto, son los que mayor ocurrencia tienen en el barrio donde residen. Adicionalmente, consideran como muy grave en el municipio, la inseguridad y los problemas con los jóvenes infractores bajo el influjo de las drogas y el alcohol. Para los Líderes Comunales, la inseguridad constituye el problema más visible en el municipio, la que se manifiesta en conductas delictuales, tales como raponazos y atracos, que afectan la sana convivencia en de la comunidad.

El municipio de Armenia cuenta con todas las instituciones del nivel nacional y local para la solución de estos conflictos, entre las que se encuentran; la Sala Penal del Tribunal Superior del Distrito Judicial, hasta los Juzgados Penales Municipales; Juzgado de menores; Dirección Regional de Fiscalía (Seccional y Local), Dirección Regional del Cuerpo Técnico de Investigación (Seccional y Local); Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses – Seccional Quindío; Defensoría del Pueblo Regional Quindío - sistema de defensoría pública; Personería Municipal; Comando de Policía del departamento del Quindío; Alcaldía Municipal a través de las Inspecciones de Policía, y Comisarías de Familia; ICBF; Consultorios Jurídicos, Centros de Conciliación Conciliadores en Equidad y Jueces de Paz, siendo las instituciones más utilizadas por los hogares, la Fiscalía, la Policía Nacional, la Comisaría de Familia, el ICBF y los Juzgados.

Los hogares acudieron con mayor frecuencia, ante la Fiscalía, Policía, Comisarías de Familia y el ICBF, lo que no indica precisamente que se tenga un mejor conocimiento del derecho y de las instituciones, como se señaló anteriormente, toda vez que la vinculación del hogar se pudo originar por la actuación oficiosa de la autoridad competente. No obstante, el 57% de hogares que acudió ante una institución no resolvió el problema, por desconocimiento del autor, por miedo, por que el acusado no tiene como responder, porque los demandados no acudieron a las citaciones, por no saber que ha pasado con el trámite, porque la autoridad no ha realizado ninguna gestión a pesar de la insistencia.

En esta dimensión, los hogares con problemas que no acuden ante una institución para solucionar el problema (43%), señalan no hacerlo por la falta de confianza que se tiene en la autoridad, la que registra el mayor porcentaje (31%), falta de pruebas (18%), por evitar más problemas (13%), porque el agresor huyó (13%), el culpable era un familiar (9%), falta de recursos (4%), barreras de acceso no atribuibles en su totalidad al sistema de justicia.

En esta dimensión se presentan necesidades jurídicas insatisfechas en la categoría de expresadas que acceden al sistema de justicia y expresadas que no acceden al sistema de justicia. Las primeras están determinadas por el porcentaje de hogares que no obstante acudir ante una institución para buscar una solución al problema, no lo solucionan porque la institución no realizó alguna gestión.

Las necesidades jurídicas expresadas que no acceden al sistema, están dadas por el porcentaje de hogares que no acude por falta de confianza en la autoridad y por la falta de recursos.

En relación con las necesidades no expresadas, la encuesta no registró hogares que desconocieran el derecho o la institución ante la cual debían acudir para resolver el problema.

5.1.4 Dimensión vecinal

Los problemas vecinales de mayor frecuencia en los hogares, están relacionados con: basuras, mascotas, malos olores, ruidos escandalosos, enfrentamientos verbales, violencia o agresión física y calumnia e injuria.

En esta dimensión los hogares con problemas en un alto porcentaje (64%), no acuden ante una institución para solucionar el problema, siendo las causas de mayor frecuencia, la falta de interés y tiempo (23%), falta de información ante quién acudir (22%), miedo (19%), falta de confianza en la autoridad (9%), espera conciencia de la gente (9%), no tiene solución (6%), espera que otros vecinos lo resuelvan (3%).

Los hogares que acudieron ante una institución (36%), lo hicieron con mayor frecuencia ante la Policía, la Secretaría de Salud, Comisaría de Familia, ICBF, Defensoría del Pueblo, Alcaldía y empresa de servicios públicos. Si bien en algunos casos los hogares recibieron orientación en lo que debían hacer, o se inició un trámite por la institución, o se remitió a otra autoridad, en un mayor porcentaje (44%) la institución no hizo nada.

La oferta de instituciones para la solución de estos problemas, depende del tipo de conflicto, pero en general se puede afirmar que la competencia radica principalmente en la Policía, y demás entidades administrativas del nivel local.

Es importante precisar que estos conflictos se originan principalmente de una inobservancia a normas de convivencia, reguladas en Códigos y Reglamentos de Policía, que no presentan mayor claridad en la delimitación de competencias entre Policía, Inspectores y Alcaldes, y menos aún unificación de criterios entre el nivel nacional y local, dificultando su aplicación a los Operadores de Justicia, que como en el caso de Armenia y seguramente de muchos otros departamentos, existe un código de policía departamental, uno municipal, más el Reglamento de Policía Nacional, que igualmente debe aplicarse, lo que resulta confuso en mayor medida para los destinatarios. En este sentido, se presenta como urgente y necesaria la revisión de esta normatividad, de manera que su aplicación sea clara en la determinación de competencias y procedimientos y permita una eficiente solución de estos conflictos.

De determina igualmente que para la solución de estos conflictos, los hogares no acudieron ante instancias como los Jueces de paz y Conciliadores en Equidad, quienes podrían intervenir de manera gratuita en la solución del conflicto, lo que demuestra, como se puede determinar en todas las dimensiones analizadas, que en Armenia estas figuras no son utilizadas, y que en términos de los Líderes Comunales, no son muy conocidas y no brindan confianza en la comunidad.

De esta forma, la categoría de necesidades jurídicas expresadas que acceden al sistema de justicia, muestra un alto grado de necesidades jurídicas insatisfechas, en la medida en que no obstante acudirse ante la institución, no se realiza ninguna gestión, lo que demuestra que en esta dimensión se presenta ineficiencia en el servicio, pues aunque existe el acceso no se resuelve el servicio por falta de acción de las instituciones.

Igualmente se presenta en esta dimensión, necesidades jurídicas insatisfechas en la categoría de expresadas que no acceden al sistema de justicia, determinadas por el porcentaje de hogares que no acude ante una institución para la solución del problema por las barreras de acceso como la falta de confianza en la autoridad, la falta de tiempo e interés y por el miedo a represalias, aun cuando esta última causa no sea imputable al sistema de justicia.

Las necesidades jurídicas no expresadas están representadas en el porcentaje de hogares que en esta dimensión no acudieron ante una institución para la solución del problema, por falta de conocimiento de la institución competente. Se debe resaltar, que las necesidades jurídicas en esta dimensión, requieren de especial atención, sin que se quiera restar importancia a las demás dimensiones, toda vez que los problemas vecinales involucran el diario vivir de la comunidad, que requiere de la adecuada protección y seguridad en las relaciones comunitarias.

5.1.5 Dimensión servicios públicos

Los problemas que con mayor frecuencia se presentaron a los hogares en esta dimensión, se relacionan con el cobro excesivo del servicio, no recibo de la factura en el tiempo debido, sobrecarga eléctrica con daño en electrodomésticos, y suspensión del servicio sin justa causa.

En esta dimensión los hogares acudieron ante una institución en mayor porcentaje (69%), para solucionar el problema, que los que no acudieron (31%), siendo la propia empresa prestadora del servicio la entidad a la que se acudió con mayor frecuencia (95%), seguido del Comité de Cafeteros (5%).

Los hogares que no acudieron, señalan como causas, la falta de interés (30%), falta de tiempo (20%), trámites muy demorados (20%), falta de conocimiento (20%) y otras (20%).

La oferta de instituciones en el municipio esta dada por la misma empresa prestadora del servicio, a quien se debe acudir en primera instancia de acuerdo con las normas legales (ley 142 de 1994); la Delegada de Occidente de la Superintendencia de Servicio Públicos Domiciliarios con sede en la ciudad de Medellín, para efecto de interponer el recurso de apelación frente a la decisión de la empresa prestadora; los agentes del Ministerio Publico (Defensoría del Pueblo, Personería Municipal), la Alcaldía Municipal, quien ejerce la vigilancia en las empresas que prestan servicios públicos domiciliarios para que lo hagan con Calidad y eficiencia; los Centros de Conciliación para efecto de las conciliaciones cuando fuere el caso y el Consultorio Jurídico de la Universidad la Gran Colombia, en materia de asesoría legal y representación cuando fuere el caso y de acuerdo a sus competencias. Sin embargo, de la oferta de instituciones, la única utilizada por casi la totalidad de hogares fue la empresa prestadora del servicio.

Si bien, de los hogares que acudieron ante la entidad prestadora, el 59% solucionó el problema, y un 9% se encontraba en trámite, el 32% de hogares no solucionó el problema. Las causas fueron: porqué vuelve a pasar lo mismo, la empresa hace pagar y no soluciona nada, están en espera de la visita, le dijeron que debía pagar la factura.

En esta dimensión se puede señalar, que los hogares no agotan algunos procedimientos legales, probablemente por desconocimiento de los trámites o por resultarle muy lejana la institución. Tal es el caso de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que no registra como institución a la que se acude por los hogares, en la medida en que tendrían que acudir ante la Delegada de Occidente, con sede en la ciudad de Medellín, quien es la competente para conocer los casos del Departamento de Quindío y demás del

Eje Cafetero, lo que puede resultar para algunos hogares, costos en tiempo y dinero de los que no disponen.

En este sentido, se determinan necesidades jurídicas insatisfechas en las tres categorías. Las expresadas que acceden al sistema de justicia, por el porcentaje de hogares que a pesar de acudir ante una institución no solucionan el problema (32%) por causas atribuibles en esta dimensión a la empresa prestadora del servicio.

Las expresadas que no acceden al sistema de justicia, están representadas por el porcentaje de hogares que no acuden ante alguna institución por barreras de acceso, como la falta de interés, de tiempo y por considerar que los trámites que se deben seguir son muy demorados. .

Las necesidades no expresadas, están dadas por el porcentaje de hogares (20%) que señaló no tener conocimiento del derecho, lo que refleja igualmente un porcentaje necesidades jurídicas insatisfechas, que derivan probablemente de la falta de un conocimiento integral del mecanismo implantado para la resolución del conflicto, lo que puede indicar igualmente falta de asesoría gratuita en esta materia.

5.1.6 Dimensión familiar

En esta dimensión los problemas más frecuentes se relacionan con la falta de pago de alimentos, abandono del padre o la madre, divorcio o separación, maltrato verbal y psicológico entre la pareja, reconocimiento de hijos, custodia de hijos, maltrato de hijos a padres, régimen de visita a hijos y trámite de herencias.

Los Líderes Comunales consideran que los problemas familiares se presentan muy frecuentemente en el barrio, señalando como el más visible, la violencia intrafamiliar, resaltando la necesidad de implementar instituciones en el barrio que presten asesoría social. Adicionalmente consideran que la prostitución infantil y de menores es otro problema que merece mayor atención por parte de las autoridades.

Los Operadores de Justicia estiman que la violencia intrafamiliar es uno de los conflictos donde la oferta de justicia es insuficiente para el volumen de casos que se presenta en el municipio. Así mismo, consideran que el maltrato infantil, el abandono y la falta de pago de alimentos, son los problemas que más se presentan en la esfera familiar.

Para la solución de estos problemas los hogares acudieron con mayor frecuencia ante alguna institución para la solución del conflicto (68%), frente a los hogares que no acudieron (32%), quienes señalaron como causa para no hacerlo, la falta de tiempo e interés (56%), por un acuerdo directo (33%), y la falta de confianza en la autoridad (17%).

Armenia cuenta con todas las instituciones competentes para la solución de estos conflictos, siendo a las que se acudió con mayor frecuencia por los hogares, el ICBF, seguido de la Fiscalía, Juzgados de Familia y Comisarías de Familia, determinándose que un porcentaje mayor a la mitad solucionó el problema (53%), mientras que quienes no lo solucionaron (21%), señalaron causas, algunas ajenas al sistema de justicia, como la

falta de pago del deudor, y otra, sí atribuible a las instituciones, como que la autoridad no hace nada.

Sin embargo, de la información estadística y actividades de campo, la oferta de justicia para atender esta problemática presenta alguna congestión en estas instituciones, que como el ICBF, en su Informe del Primer Trimestre de 2007, señala: “ la carencia de recursos humanos hace que la carga laboral sea muy alta, deteriorando la calidad y oportunidad de los trámites y cierre de solicitudes presentadas”.

Por su parte, la Comisaría de Familia ubicada en la Casa de Justicia, parece ser poco utilizada por las comunas diferentes a la Comuna uno donde se encuentra ubicada. De otra parte, el horario de atención, que es hasta cuatro de la tarde, por razones de seguridad, puede presentarse como un factor más para que nos e acuda con mayor frecuencia, si se tiene en cuenta que los hogares señalaron como una de las barreras de acceso la falta de tiempo para acudir ante una institución.

Respecto de las dos Comisarías restantes, que se encuentran localizadas en el centro de la ciudad, muy cerca la una de la otra, ameritaría una reubicación diferente, de tal manera que otros sectores del municipio, como podrían ser las Comunas 2 y 3 cuenten con esta institución cercana al barrio facilitando el acceso.

Como se presenta en el análisis de todas las dimensiones, la disponibilidad de información estadística es poca, por lo que se procurará presentar algunos datos que pueden reflejar de alguna manera las magnitudes a que se hace referencia, las que deben analizarse con el cuidado que las limitaciones mencionadas imponen.

Sobre la cantidad de casos que se judicializan de acuerdo con los registros disponibles del Consejo Superior de la Judicatura para el año 2006, los Juzgados de Familia de Armenia (cuatro) iniciaron el año 2007, con un volumen total de 886 procesos con inventario inicial con trámite y 1.055 con inventario inicial sin trámite lo que suma un total de 1.941 procesos, más ingresos por 2.454 procesos y un volumen total de salidas de 2.382 procesos. De lo anterior es posible concluir al menos cinco situaciones: 1) La carga laboral total de procesos fue de 3.340 procesos si se suma únicamente el inventario inicial “con trámite” más los nuevos procesos ingresados durante el año analizado; 2) Persiste un volumen de procesos que, aun cuando no presentó trámites, están en esos despachos judiciales de familia como testigos de alguna situación no deseable que podría continuar vigente comprometiendo alguno o algunos derechos de una o varias personas de la ciudad de Armenia; 3) Si esos procesos, “sin trámite”, hubiesen tenido algún trámite, la carga laboral se hubiera incrementado a 4.395 procesos; 4) La diferencia entre el volumen de salidas y el volumen de entradas de procesos arroja que estos despachos terminaron con una congestión adicional de 72 procesos; 5) Si hipotéticamente esta última situación se mantuviese hacia el futuro, la carga laboral pendiente por resolver continuaría incrementándose inexorablemente, disminuyendo cada vez más las posibilidades de que los ciudadanos de Armenia puedan acceder a un servicio de justicia eficaz y oportuno, a menos, que se implementen medidas eficaces tendientes a disminuir progresivamente la congestión mencionada, de manera que se le pueda brindar a los ciudadanos la atención en forma oportuna.

Es importante resaltar, que los Operadores de Justicia, consideraron como uno de los recursos más importantes en esta área familiar, el refuerzo de los grupos interdisciplinarios (sicólogos, sociólogos, trabajadores sociales) que coadyuva en estas instituciones, de tal forma que puedan ser resueltos con mayor eficacia y se refuerce no sólo lo jurídico sino lo social de esta problemática.

En este sentido, se determinan en esta dimensión, necesidades jurídicas insatisfechas en la categoría de expresadas que acceden al sistema de justicia, en la medida que aun cuando se acude ante alguna institución, un porcentaje de hogares, no recibe respuesta de la institución.

Las necesidades jurídicas expresadas que no acceden al sistema de justicia, se presentan en el porcentaje de hogares que encontró barreras de acceso, determinadas por la falta de confianza en las autoridades y por la falta de tiempo e interés.

La encuesta no arrojó algún porcentaje de hogares que señalara no tener conocimiento del derecho ni de la institución a la cual se podía acudir para solucionar el conflicto.

5.1.7 Dimensión responsabilidad civil

En esta dimensión se buscó determinar si los hogares que habían tenido un accidente de tránsito, un accidente de trabajo y un daño en bien ajeno, habían recibido una indemnización. Los accidentes de tránsito fueron los que con mayor frecuencia se presentaron, seguidos de los accidentes de trabajo y daño en bien ajeno, registrando que sólo un hogar recibió indemnización por un accidente de tránsito.

Los hogares que acudieron ante una institución para solucionar el conflicto, lo hacen en un porcentaje muy bajo (27%), frente al porcentaje de hogares que no acudió (73%). Las causas por las que no se acudió, fueron: el culpable se escapó (27%), falta de interés (15%), falta de confianza en la autoridad (15%), el seguro cubre todo (11%), falta de conocimiento a quien acudir (7%) no fue grave (7%), otros (11%).

Para la solución de estos conflictos Armenia cuenta con todas las instituciones competentes, la que conocerá de un caso particular dependiendo de la naturaleza del hecho. Sin embargo las instituciones a las que se acudió con mayor frecuencia, fueron la Fiscalía, Policía, Oficina de trabajo y Empresa de Transporte Público.

Los hogares en un mayor porcentaje (50%) no encontraron solución a sus problemas, mientras que el 30% lo solucionó, y el 20% se encuentra en trámite.

En esta dimensión se presentan necesidades jurídicas insatisfechas en las tres categorías. Las expresadas que acceden al sistema, por el porcentaje de hogares que no obstante acuden ante alguna institución no solucionan el problema, por deficiencias en el servicio, la falta de gestión de la institución y la falta de información de la institución, estas dos últimas atribuibles al sistema de justicia, y que denotan una falta de asesoría en los hogares en el procedimiento que se sigue.

Las necesidades expresadas que no acceden al sistema, que se concreta en la falta de confianza de un porcentaje de hogares para someter sus problemas a una decisión, lo que demuestra la poca credibilidad que se tiene en el sistema de justicia.

Las necesidades jurídicas no expresadas, se presentan en esta dimensión el porcentaje de hogares 7%, que señala no conocer la institución a la que se debe acudir para solucionar el conflicto.

5.1.8 Dimensión educativa

De la totalidad de hogares encuestados, el 61.15% manifestó tener hijos menores de 18 años estudiando. De este porcentaje el 89% tiene hijos vinculados en un establecimiento educativo público y el 11% en un establecimiento educativo privado.

El porcentaje de hogares que presento problemas relacionados exclusivamente con la inscripción a un establecimiento educativo, es muy bajo (4%). Los problemas para la inscripción están referidos a la falta de cupo (43%), razones económicas (29%), maltrato de los profesores (14%) y otro (14%) no informó las razones.

Como otra problemática que se presenta dentro de los establecimientos educativos, los hogares señalaron la violencia entre compañeros (30%), problemas de alcoholismo y drogas (22%), maltrato de los profesores (17%), discriminación por parte de los profesores (13%), discriminación por parte de los compañeros (9%) y otros (9%).

Para la solución de estos problemas, el 41% acudió ante una institución para solucionar el problema, mientras que el 59% restante no acudió, por considerar que la solución es problema del establecimiento educativo (30%), por un arreglo directo (30%), es una situación cotidiana (20%), otras (20%).

La oferta institucional para atender las necesidades de esta dimensión, además del propio establecimiento educativo, la conforman los despachos judiciales, para efectos de la acción de tutela cuando a ello hubiere lugar, la Alcaldía Municipal a través de su Secretaria de Educación, la Defensoría del Pueblo y la Personería Municipal para proteger los intereses colectivos, los consultorios jurídicos realizando una labor de asesoría y representación.

La información que registra esta dimensión, permite inferir, de una parte, que los hogares en su mayoría dejan la solución del problema bajo la responsabilidad del establecimiento educativo. Y de otra parte, que puede existir en los hogares desconocimiento de otras instituciones competentes diferentes al establecimiento educativo y probablemente de los reglamentos que debe tener cada establecimiento educativo, de tal forma que puedan determinar su correcta aplicación frente al alumno.

Como en casi todas las dimensiones, la información estadística obtenida de las instituciones administrativas involucradas, no permite presentar datos relacionados con esta problemática.

Sin embargo, las encuestas permiten evidenciar la existencia de necesidades jurídicas insatisfechas en la categoría de expresadas que no acceden al sistema de justicia,

precisando que en esta dimensión los estudiantes menores de edad pueden ser quienes mayor número de necesidades jurídicas presenten, aspecto que debería tener un mejor análisis.

Las expresadas que acceden al sistema de justicia, determinadas por los hogares que aun cuando acudieron no obtuvieron una solución al conflicto. Es necesario resaltar que aun cuando el establecimiento educativo no hace parte de alguna rama del poder público nacional o local, o a algún órgano de control, en su funcionamiento debe regirse por un reglamento que debe ser aplicado a los estudiantes y respetar el debido derecho a la defensa frente a los conflictos que se puedan presentar.

Respecto de las necesidades expresadas que no acceden al sistema, no se determinan en esta dimensión expresamente, pero podrían estarse presentando, si se considera que los hogares señalan que es el establecimiento educativo la única instancia que conoce y decide el conflicto.

Respecto de la existencia de necesidades jurídicas no expresadas, no se registró un porcentaje de hogares que señalaran no tener conocimiento del derecho ni de la institución ante quien acudir.

5.1.9 Dimensión vivienda

Esta dimensión registra que el 60% de hogares es propietario de la vivienda, mientras que el 38%, es arrendatario y el 1% la ocupa en calidad de préstamo.

La problemática en esta dimensión se aborda desde dos aspectos: la que presenta el propietario frente al inmueble, respecto de la cual los hogares señalaron no tener algún problema, y la que presenta el arrendatario frente a la vivienda que ocupa, en la que sólo el 4% señaló tener algún problema, relacionado con daños o imperfectos del inmueble arrendado (3%), y solicitud de entrega del inmueble antes del período pactado (1%).

Sin embargo, ningún hogar acudió ante alguna institución para solucionar el problema, señalando no hacerlo por considerar que los daños son responsabilidad del dueño de la vivienda (50%), por miedo (20%) y no informa (20%).

Los Líderes Comunales, identifican problemática de la vivienda, con la dificultad que tiene la gran mayoría de personas para adquirir vivienda y casos de hacinamiento, que a su vez originan otro tipo de problemas como violencia intrafamiliar y abuso sexual.

La oferta de instituciones para la solución de estos conflictos, resulta de difícil mención, pues dependerá del tipo de hecho que se presente. No obstante, para la solución de los problemas mencionados por los hogares, se encuentra la jurisdicción ordinaria civil, los Centros de conciliación, los Jueces de Paz y Conciliadores en Equidad, y los consultorios Jurídicos.

Si bien se cuenta con las estadísticas de la jurisdicción civil suministradas por el Consejo Superior de la Judicatura, no es posible presentar cifras desagregadas por tipo de

proceso, en la medida en que se registra únicamente la clase de proceso en general (ordinario, verbal) sin que se pueda conocer el tipo de conflicto.

En este sentido, sólo se pudo establecer la existencia de necesidades jurídicas expresadas que no acceden al sistema de justicia, determinada por el porcentaje de hogares que señalaron como barrera de acceso el miedo a represalias por parte del arrendador.

De otra parte se debe mencionar, que si bien en la encuesta no se establecieron necesidades jurídicas no expresadas, en el grupo focal realizado con madres comunitarias, la mayor problemática fue referida a situaciones que se les presentaba con el inmueble habitado, donde no conocían el derecho ni la institución a la que se debía acudir, lo que permite inferir de esa parte, que en esta dimensión se presentan necesidades jurídicas no expresadas.

5.1.10 Dimensión derechos del consumidor

Esta dimensión registra un bajo porcentaje de hogares (4.95%) que manifestaron haber tenido al menos un problema con la compra de artículos.

Los problemas que con mayor frecuencia se presentaron están referidos a la falta de cumplimiento de garantía del bien cuando presentó un daño (46%), el artículo presenta daño y no lo cambian ni devuelven el dinero (36%), el artículo no cumple con las calidades señaladas (18%).

Igualmente se determina como bajo el porcentaje de hogares (17%) que acudieron ante alguna entidad o institución para solucionar el problema, siendo exclusivamente el establecimiento de comercio la institución a la que se acudió, resolviendo el problema sólo el 50% de hogares.

Las causas más frecuentes para no acudir ante una institución para la solución del problema están relacionadas con la falta de tiempo (40%), desconocimiento ante quien acudir (30%), para evitar problemas (20%), y falta de confianza (10%).

Armenia cuenta con todas las instituciones para la solución de estos problemas, entre las que se encuentran, la jurisdicción civil, la Alcaldía Municipal (quien cumple por delegación algunas funciones que corresponden a la Superintendencia de industria y Comercio) la Personería Municipal, la Defensoría del Pueblo, los Centros de Conciliación y los Consultorios Jurídicos, no obstante los hogares no utilizaron estas instituciones para la solución del problema.

En esta dimensión se determina la existencia de necesidades jurídicas insatisfechas en la categoría de no expresadas, en la medida en que si bien un porcentaje de hogares acudió ante el establecimiento de comercio para buscar una solución, no lo hicieron ante alguna de las instituciones competentes. Este hecho permite inferir, que es limitado el conocimiento sobre la protección que puede tener el derecho, así como de la institución a la que se debe acudir para la solución, reduciendo la actuación a una reclamación ante la entidad donde se adquirió el bien.

5.1.11 Dimensión endeudamiento

Esta dimensión registra que los bienes que los hogares adquieren con mayor frecuencia mediante una línea de crédito, son para la compra de electrodomésticos (30%), materias primas para el desarrollo de alguna actividad (16%), muebles (9%), ropa (9%), vivienda (6%), alimentos (6%) y otros conceptos (24%)

Aun cuando el porcentaje de hogares que presentó problemas no es muy alto (2.47%), dentro de este porcentaje el 67% acudió ante alguna institución para solucionar el conflicto, siendo los problemas de mayor frecuencia el cobro de intereses superiores a los pactados 34%, la falta de acreditación de los pagos realizados 33%, y otros 33%.

Para la solución de estos conflictos el municipio cuenta con todas las instituciones, entre las que se pueden relacionar, la jurisdicción ordinaria, Centros de Conciliación, Defensoría del Pueblo, Jueces de paz, Conciliadores en Equidad y Consultorios Jurídicos.

Sin embargo, los hogares sólo acudieron ante los establecimientos con los que se adquirió el crédito (banco y almacén), solucionando el problema un 50%, mientras que el 25% no lo solucionó y el otro 25% esta en trámite.

Los hogares que no buscaron solución a su problema, señalaron no hacerlo por considerar que son demasiados los trámites que se deben realizar (50%) y por ser esas las condiciones del crédito (50%).

En esta dimensión se determinan necesidades jurídicas insatisfechas en la categoría de expresadas que acceden al sistema y expresadas que no acceden al sistema. Las primeras están dadas por el porcentaje de hogares (25%) que señala que aun cuando acudió no solucionó el problema, y las segundas por el porcentaje de hogares que manifiesta no acudir, porque se deben realizar demasiados trámites.

5.1.12 Dimensión discriminación

El porcentaje de hogares que sufrió algún tipo de discriminaciones muy bajo (2.89%), siendo los casos de mayor frecuencia, la discriminación por posición económica (43%), por la edad (43%) y, por la filiación política (14%). La discriminación ocurrió principalmente cuando se buscaba empleo (57%), en el lugar de trabajo (29%) y en la calle (14%).

Los hogares no acudieron ante alguna institución para solucionar el problema, principalmente porque consideran que estas situaciones no tienen solución, lo que implica que la discriminación es un problema que se percibe como jurídicamente irrelevante, en la medida en que se cree que este derecho no se puede hacer valer, y además que no existe una institución que pueda protegerlo.

Sin embargo, para la solución de estos conflictos, la única institución que resulta competente, es un juez de la república, mediante la acción de tutela para la defensa del derecho a la igualdad.

En este sentido se puede afirmar que todas las necesidades jurídicas en esta dimensión son insatisfechas, en la categoría de no expresadas, si se considera que frente a esta problemática no se tiene la conciencia de una protección jurídica y de la institución ante la cual se puede hacer valer.

5.1.13 Dimensión personas institucionalizadas

Esta dimensión no registró información que permitiera establecer con precisión las necesidades jurídicas de estos hogares, en la medida en que la encuesta se realizó en los hogares y no directamente en cárceles, ancianatos, hospitales, u otras entidades similares, aspecto que hubiera permitido una mejor identificación de las necesidades jurídicas insatisfechas.

Sin embargo, los dos hogares que manifestaron tener una necesidad jurídica, la refirieron a las malas condiciones de higiene y aseo en los reformatorios y a problemas de seguridad en la cárcel, situaciones frente a las cuales la correspondiente entidad no realizó algún tipo gestión para su solución.

5.1.14 Dimensión identidad

El análisis de esta dimensión que estuvo dirigido a establecer si en los hogares se disponía de los documentos de identidad y cuáles eran las causas para no tenerlos. Sin embargo, casi la totalidad de hogares señaló tener estos documentos, y los pocos que no los tenían, no señalaron las causas. De esta forma, la poca información obtenida en esta dimensión, no permite determinar que se presentan necesidades jurídicas insatisfechas. Por el contrario, se puede señalar que no existen necesidades jurídicas insatisfechas en esta dimensión.

5.2 Diagnóstico de necesidades jurídicas insatisfechas en el municipio de Chía

Los hogares encuestados de estratos 1, 2 y 3, de acuerdo con las dimensiones analizadas, presentan el porcentaje más alto de necesidades jurídicas en la dimensión servicios públicos, seguido de las dimensiones, vecinal, salud, penal, familiar, laboral, derechos del consumidor, educativa, responsabilidad civil, discriminación, endeudamiento y vivienda.

5.2.1 Dimensión servicios públicos

La problemática que se presenta con las empresas prestadoras del servicio, está referida especialmente al cobro excesivo del servicio. Sin embargo se presentan otros problemas, como la falta de entrega oportuna de la factura, la suspensión del servicio sin justa causa, sobrecarga eléctrica con daño de electrodomésticos, problema con el servicio de Internet, y, cambio del plan del servicio telefónico.

Esta problemática es compartida por los Líderes Comunales y algunos Operadores de Justicia, como la Personería Municipal a través de la Delegada para la Vigilancia de Servicios Públicos Domiciliarios, Protección al Consumidor y Protección al Medio Ambiente, quien señala que los asuntos de mayor consulta son los relacionados con quejas por la prestación de servicios públicos, especialmente por error en la facturación. Para los Líderes Comunales, el costo exagerado del servicio es el principal problema de su comunidad con las empresas de servicios públicos, por lo que creen necesario la implementación de organizaciones gratuitas que presten una mayor asesoría en estos temas, visto que los usuarios por lo general ven perdidos sus reclamos frente a la empresa prestadora del servicio.

En esta dimensión es alto el porcentaje de hogares que acuden ante alguna institución para solucionar el problema, 77%, frente a los hogares que no acuden 23%.

Para la solución de estos conflictos, la oferta institucional esta compuesta por la misma empresa prestadora el servicio, (Ley 142 de 1994), la Personería Municipal a través de la Personería Delegada para la vigilancia de los servicios públicos domiciliarios, protección al consumidor y protección al medio ambiente, la Defensoría del Pueblo, Centros de Conciliación, y Consultorios Jurídicos.

Por su parte los hogares acudieron con mayor frecuencia ante la empresa prestadora del servicio para la solución del problema, registrando que para el 53% de hogares se solucionó el problema, para el 31% la entidad no hizo nada, para el 5% no se solucionó, y para el 11% se encuentra en trámite la solicitud. Esta situación muestra que los hogares no agotan el procedimiento de la segunda instancia ante la Superintendencia de Servicios Públicos, una vez emitida la respuesta por la empresa prestadora del servicio, probablemente por los costos que puede generar el hecho del traslado a la ciudad de Bogotá, y el tiempo que demora la respuesta.

De otra parte se debe precisar que el bajo porcentaje de hogares (23%) que no acudió ante alguna institución para solucionar el conflicto, señaló como causas, la demora en

los trámites (38%), falta de interés (22%), por ser responsabilidad del propietario (17%), falta de soluciones concretas (11%), solicitud de duplicados (6%), y, no informa (6%).

En esta medida de presentan en esta dimensión necesidades jurídicas insatisfechas en las categorías de expresadas que acceden al sistema de justicia y expresadas que no acceden al sistema de justicia.

Las primeras están dadas por el porcentaje de hogares que aun cuando acudieron ante la entidad prestadora del servicio no resolvieron el problema, porque la entidad no hizo nada, que se traduce en una deficiencia en la prestación del servicio, aunado al hecho, como fue señalado anteriormente, que los hogares no agotan el procedimiento legal, como es el recurso de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para la protección del derecho.

Las necesidades expresadas que no acceden al sistema de justicia, están representadas en el porcentaje de hogares que ante la posible vulneración del derecho no acudieron a solucionar el conflicto por considerar que el trámite es muy demorado, falta de interés y por falta de soluciones concretas al caso, barreras que no permiten la realización del derecho.

En esta dimensión la encuesta no registró necesidades jurídicas no expresadas,

5.2.2 Dimensión Vecinal

Los problemas vecinales que con mayor frecuencia se presentaron en los hogares, están relacionados con los malos olores, ruidos escandalosos, problemas por mascotas, basuras, enfrentamientos verbales, calumnia o injuria, y problemas por humo.

Esta dimensión registra que un poco más de la mitad de hogares (52%) acudió ante una institución en busca de una solución, siendo la institución más frecuentada, la autoridad ambiental, seguido de la Policía, Alcaldía, Fiscalía, Casa de Justicia y Juzgado.

Para la solución de estos problemas, la oferta de instituciones está dado por el tipo de hecho que origina el conflicto, resaltando que por ser los casos en su mayoría un desconocimiento de normas de convivencia, contempladas en los Códigos de Policía, la institución competente, será alguna de las dependencias de la Alcaldía, la Policía y los Inspectores de Policía. Así por ejemplo si, el hecho que ocasiona el conflicto vecinal es por ruidos escandalosos, corresponderá a la autoridad de policía conocer el asunto, si por injuria o calumnia, la Fiscalía, malos olores, Secretaria de Salud, y así indistintamente, dependiendo del tipo de conflicto, agregando que estas instituciones se encuentran implementadas en el municipio.

Las estadísticas suministradas por la Casa de Justicia de Chía, registran que para el Primer Trimestre de 2007, las solicitudes por algún conflicto vecinal fue de 54, siendo repartidos entre la Inspección de Policía, Centro de conciliación de la Casa de Justicia, Conciliador en Equidad, Consultorio Jurídico de la Casa de Justicia y la Personería Delegada. Así mismo se recibieron por la Inspección de Policía, 34 denuncias por injuria

y calumnia, lo que demuestra que los conflictos vecinales tienen un movimiento considerable en el municipio.

Sin embargo, un porcentaje bajo (35%) de hogares soluciona el conflicto, el 10% se encuentra en trámite, el 24% no solucionó el problema y para el 31% de hogares, la autoridad no hizo nada, lo que implica que muy pocos hogares encuentran una verdadera protección de su derecho.

Los hogares que no acuden ante una institución, señalan como causas para no hacerlo, falta de interés (27%), falta de confianza en la autoridad (26%) arreglo directo (22%) falta de tiempo (11%) falta de información a quien acudir (7%) porque los vecinos son familia o amigos 7%.

En este sentido, se determina la existencia de necesidades jurídicas insatisfechas en las tres categorías:

Las expresadas que acceden al sistema de justicia, están representadas por el porcentaje de hogares que no obstante acudir ante alguna institución, en unos casos no obtuvieron una solución efectiva, y en otros la autoridad no hizo nada.

Las necesidades expresadas que no acceden al servicio, el tema no deja de ser preocupante. Un alto porcentaje, salvo los que realizaron un arreglo directo, no acude por razones de confianza en la autoridad, de interés y de tiempo, barreras que no permiten que las personas satisfagan los problemas jurídicos que enfrentan.

Las necesidades jurídicas no expresadas se reflejan en esta dimensión, en el hecho de presentarse un porcentaje de hogares (7%) que por desconocer que es titular de un derecho no acude ante una institución para la obtener una debida protección.

5.2.3 Dimensión salud

Los hogares encuestados casi en su totalidad se encuentran afiliados al Sistema General de Seguridad Social en Salud, presentando los siguientes porcentajes: el 53% de hogares afiliados al régimen contributivo, el 17% al régimen subsidiado, el 3% no está afiliado a algún régimen, y el porcentaje restante, 27%, señaló estar en una administradora de pensiones, en una administradora de riesgos profesionales y en una caja de compensación familiar, lo que supone necesariamente que están afiliados al régimen contributivo.

Los problemas en esta dimensión se presentan con mayor frecuencia en la asignación de cita para el médico general, demora en la entrega de medicamentos, demora en la asignación de cita para médico especialista, demora en la prestación del servicio de urgencias, negativa en el suministro de medicamentos, mala calidad en la prestación de los servicios, problemas para llevar a cabo la afiliación, demora en la práctica de una cirugía, y la negación para la práctica de un procedimiento

Los Líderes Comunales consideraron que los problemas con las entidades encargadas de la prestación del servicio, son muy frecuentes, a tal punto, que para las comunidades que representan, ya es normal que la entidad prestadora niegue el servicio.

Es esta dimensión se pudo determinar que es mayor el porcentaje de hogares que no acude ante una institución para solucionar el problema (65%), que los hogares que acuden (35%). Las causas por las que no se acude, las refieren a la falta de confianza en las instituciones (38%), falta de tiempo (22%), falta de interés (19%) falta de conocimiento a quien dirigirse (6%), y falta de información sobre el problema (3%).

La oferta de instituciones existente en el municipio para la solución de estos problemas, la componen, la misma entidad prestadora del servicio; la Subsecretaria de Salud Pública y Bienestar Social, de la Alcaldía Municipal de Chía, quien cumple funciones de vigilancia en la prestación del servicios; la Personería Municipal, con funciones veeduría y de representación y asesoría legal, quien actúa en defensa de los derechos e intereses colectivos; la Defensoría del Pueblo, con funciones de representación y asesoría; los Juzgados Promiscuos Municipales, en procesos de tutelas en materia de salud; los Centros de Conciliación para efecto de la aplicación de la figura de la conciliación cuando fuere el caso; los Consultorios Jurídicos mediante el servicio de representación y asesoría legal de acuerdo con las competencias asignadas.

Las instituciones a las que con mayor frecuencia se acudió para solucionar el problema, fueron: la entidad promotora de salud (63%), seguido del Seguro Social (21%) a la oficina de salud pública (11%), y el 5% a un juzgado.

Aun cuando un mayor porcentaje de hogares solucionó el problema (63), se registra que el 11% no solucionó el problema, el 21% que las instituciones no hicieron nada y un 5% se encuentra en trámite.

Los hogares que no acudieron ante una institución para resolver el problema, señalan como causas más frecuentes, la falta de confianza en las instituciones (38%), falta de tiempo (22%) falta de interés (19%) falta de conocimiento a quien dirigirse (6%) y falta de información sobre el problema (3%), y otras (12%).

De las estadísticas suministradas por las instituciones competentes, se determina que es alto el número de asuntos que se conocen en esta materia. La Casa de justicia registra en el primer trimestre de 2007, que fueron 132 las consultas por problemas en la prestación del servicio de salud, conocidas por la Defensoría Delegada para la atención al Público y Centro de Conciliación y el Consultorio Jurídico, información que no se presenta desagregada por institución.

La Personería Delegada para Acciones Constitucionales, participación comunitaria y defensa del interés público, en su informe de gestión presentado al Jefe de Control Interno de la Personería Municipal, señala que el número de tutelas que se elaboradas a los usuarios para su propia presentación, fue de 15 tutelas en materia de salud, dirigidas contra las EPS, y que el número de tutelas elaboradas para ser presentadas a nombre del Personero Municipal contra las EPS, fue de 11, las que suman un total de 26 tutelas en materia de salud en el primer trimestre de 2007.

Los juzgados Promiscuos, en el año 2006, registran un total de 180 tutelas, sin que se hubiera podido determinar el número las tutelas en esta materia. No obstante se debe resaltar que es muy bajo el porcentaje de hogares que utilizó la acción de tutela para la protección de su derecho.

En este sentido se determina la existencia de necesidades jurídicas insatisfechas en las tres categorías:

Las expresadas que acceden al sistema de justicia, por el porcentaje de hogares que acudieron ante una institución y no solucionaron el problema y por el porcentaje de hogares que no recibieron respuesta de la institución, lo que indica deficiencia en la prestación del servicio.

Las necesidades jurídicas expresadas que no acceden al sistema de justicia, están representadas en el porcentaje de hogares que no acude por falta de confianza, falta de tiempo, barreras que impiden la realización del derecho.

Las necesidades jurídicas no expresadas, están dadas por el porcentaje de hogares que señaló la falta de conocimiento a quien dirigirse, y la falta de información sobre el derecho.

5.2.4 Dimensión Penal

Los delitos que con mayor frecuencia se presentaron en los hogares en su condición de víctima, fueron: las amenazas (23%) hurto a personas (20%), hurto a residencias (18%) violencia intrafamiliar (18%) inasistencia alimentaria (11%), lesiones personales (3%), agresión sexual (3%), estafa (3%) usura (3%), y el 3% restante señaló otros delitos.

Para la totalidad de Líderes Comunales entrevistados, la violencia intrafamiliar es el principal delito que se presenta en sus comunidades, seguido de los delitos de hurto y homicidio. En el nivel municipal, consideran alta la inseguridad, originada en los últimos años por el rápido crecimiento de la población, la llegada de delincuentes foráneos atraídos por los nuevos condominios y multiplicidad de restaurantes y bares, frente a la cual resulta insuficiente el servicio de las autoridades administrativas locales y el pie de fuerza policial.

Esta problemática, es compartida por los operadores de justicia entrevistados, quienes además, consideran como insuficiente la oferta de instituciones en el municipio para atender la demanda por delitos de violencia intrafamiliar, hurto a personas y residencias.

Para la solución de estos conflictos, los hogares acudieron en un mayor porcentaje (61%) ante alguna institución para solucionar el conflicto, frente a los hogares que no acudieron (39%). Las instituciones a las que se acudió con mayor frecuencia fueron; la Policía Nacional 52%, la Fiscalía 32% y la Comisaría de Familia 16%.

De los hogares que acudieron, el 26% declaró haber solucionado el problema, el 37% tiene su situación en trámite, el 26% no solucionó el problema y para el 11% de los hogares la autoridad no hizo nada. De las razones que se citaron por los hogares del

porque no solucionó el problema, se determina una falta de eficiencia en el servicio, que se desprende de las siguientes respuestas: “Se citó para dentro de cuatro meses”; “no me atendieron”; “nunca citaron a la persona que amenazaba”; “solo recibí atención”. Situaciones que demuestran que un porcentaje de hogares no resolvió su conflicto.

Los hogares que no acudieron ante una institución, señalaron no hacerlos por las siguientes causas: falta de información y tiempo (26%), falta de confianza en la autoridad (25%), hubo un arreglo directo (17%), falta de interés (8%), falta de pruebas (8%), para evitar más problemas (8%), no responde (8%).

En esta dimensión, como en casi todas las demás, el factor tiempo, y la falta de confianza en la autoridad, constituyen una constante barrera de acceso para la resolución del derecho.

Para la solución de estos conflictos el municipio cuenta con la siguiente oferta de instituciones: Unidad Local de Fiscalías, Jueces Promiscuos Municipales y los organismos de apoyo investigativo y técnico-científico como son, el Cuerpo Técnico de Investigaciones CTI y el Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses. Las Casas de Justicia Centro y de Mercedes de Calahorra, a través de la Fiscalía SAU para la recepción de denuncias y agotamiento de la etapa preprocesal y conciliatoria; la Defensoría del Pueblo, la Personería delegada para Atención al Público, Casa de Justicia y Centro de Conciliación, el Consultorio Jurídico e instituciones de justicia informal tales como Jueces de Paz y Conciliadores en Equidad, en lo que la Ley les permite conocer por competencia.

El movimiento de asunto de estas instituciones de acuerdo a las estadísticas suministradas, registran que los Juzgados Promiscuos, en el año 2006, tuvo un número de 8 procesos que ingresaron por violencia intrafamiliar con egreso de 7; ingreso por inasistencia alimentaria 56 procesos con egreso de 41; por lesiones personales, ingreso de 24 procesos con egreso de 19 procesos; por hurto, ingreso de 56 procesos y egreso 47.

La Casa de Justicia registra que para el primer trimestre de 2007, el número de solicitudes por lesiones personales fue de 462; por violencia intrafamiliar 325; por hurto 176; por amenazas 76; por estafa 33; y por agresiones a menores 54.

Por su parte, la Policía Nacional registra en sus estadísticas que entre enero y mayo de 2007, las denuncias por hurto eran de 236, por lesiones personales de 108, y por hurto a residencias de 102, cifras que evidencian la alta inseguridad que vive el municipio.

Se debe precisar que todos aquellos asuntos que no son de competencia de las Fiscalías Locales, jueces Promiscuos, deben ser conocidos por las instancias superiores ubicadas en el municipio de Zipaquirá, lugar que puede resultar distante, y en muchos casos costoso para su acceso.

Esta dimensión presenta necesidades jurídicas insatisfechas en las tres categorías: las expresadas que no acceden al sistema, por el porcentaje de hogares, que aún cuando acudieron a ante una institución no solucionaron el conflicto, por una deficiencia en el servicio, tal como se señaló anteriormente.

Las necesidades jurídicas expresadas que no acceden al sistema, establecidas por el porcentaje de hogares que no acudió ante una institución, por la falta de confianza en la autoridad y la falta de tiempo, lo que demuestra que aun cuando se accede al sistema de justicia la resolución del derecho no se concreta.

La categoría de necesidades jurídicas no expresadas igualmente como las anteriores categorías, se refleja en esta dimensión, al registrarse que los hogares que presentaron problemas no acudieron ante alguna institución al no conocer el derecho y la institución competente por falta de información (26%). Esta situación supone la necesidad de implementar acciones para un mejor asesoramiento de la población de escasos recursos que fue la población objeto de este diagnóstico.

Adicionalmente se debe mencionar que si bien la oferta institucional existente puede parecer ser suficiente en esta dimensión, en la medida en que se encuentran implementadas instituciones competentes, aún se requiere un mejoramiento en la prestación del servicio, pues se pudo percibir la insuficiencia de la fuerza policial, la carencia de recursos físicos y tecnológicos de los organismos de apoyo de la rama judicial.

5.2.5 Dimensión Familiar

Los problemas de la esfera familiar que con mayor frecuencia se presentaron en los hogares, están relacionados con el divorcio o separación, pago de alimentos, maltrato físico a menores de edad, maltrato verbal y psicológico entre la pareja, abandono del padre o la madre, maltrato físico entre la pareja, los trámites por herencia, régimen de visitas a hijos, maltrato verbal y psicológico a menores de edad, y, abuso sexual 2%.

Los Líderes Comunales estiman que la violencia intrafamiliar ejercida contra mujeres y niños es el problema que más se presenta en el barrio donde residen.

En esta dimensión los hogares acuden en un mayor porcentaje (72%) ante alguna institución para solucionar el conflicto, frente al porcentaje de hogares (28%) que no acude.

El municipio cuenta con algunas de las instituciones que son competentes para conocer de estos conflictos, entre las que se encuentran: las Comisarías de Familia, Juzgados Promiscuos Municipales, la Unidad Local de Fiscalías, Oficina del Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses, la Personería Municipal a través de la Personería Delegada para la protección del menor y la familia, la Defensoría del Pueblo, el Centro de Conciliación de la Alcaldía Popular de Chía, El Centro de Conciliación de la Personería Municipal; el Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación de la Facultad de Derecho de Universidad La Sabana, los Jueces de Paz; los Conciliadores en Equidad y las Notarias. En Chía nos e encuentra implementada una Oficina del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (defensores), siendo competentes, por lo que los habitantes deben desplazarse hasta el municipio de Zipaquirá.

Las instituciones que con mayor frecuencia utilizaron los hogares para la solución de estos problemas, fueron: la Comisaría de Familia, Fiscalía, Casa de Justicia, y con menor

frecuencia, el ICBF, la Policía y la Notaría. En esta dimensión los hogares utilizaron un abogado aunque en un muy bajo porcentaje.

De los hogares que acudieron ante una institución, el 55% solucionó el problema, el 17% no lo solucionó, el 22% manifiesta que se encuentra en trámite, y el 6% señala que la autoridad no hizo nada. Estos porcentajes permiten afirmar que gran parte de los hogares encontraron una solución a su conflicto.

Sin embargo, el porcentaje de hogares que no acudió ante una institución, señaló no hacerlo por las siguientes causas: Se realizó un acuerdo directo (58%), falta de interés (14%), falta de confianza en la autoridad (14%) y por amenazas (14%).

La información estadística suministrada por la Casa de Justicia de Chía, registra que en el primer trimestre de 2007, el total de solicitudes fue de 6.956, de las cuales, 2.193 correspondieron a solicitudes de atención por problemas familiares en la Comisaría de Familia, registrando el porcentaje más alto (31.5%) de solicitudes entre todas las demás instituciones que allí funcionan., lo que permite inferir que la conflictividad familiar es de las más visibles en el municipio.

El informe registra igualmente aunque no de manera desagregada, que el número de consultas familiares presentado ante las Comisarías de Familia, Defensoría del Pueblo y Consultorio Jurídico, fue de 736; por conciliación de alimentos, en las que intervinieron las Comisarías de Familia, Fiscalía, Centro de Conciliación, Consultorio Jurídico y Defensoría del Pueblo, un número de 545; por casos de violencia intrafamiliar, conocieron las Comisarías, Fiscalía, la Oficina de Medicina Legal y Trabajo social, un número de 325; por custodia, las Comisarías, Centro de Conciliación, Consultorio Jurídico y Defensor del Pueblo, 87; por agresión a menores de edad, las Comisarías, Fiscalía, Medicina legal y Consultorio Jurídico 54, lo que permite inferir que la conflictividad familiar es de las más visibles en el municipio.

El movimiento de procesos que presentan los tres Juzgados Promiscuos, registra según las estadísticas suministradas por el Consejo Superior de la Judicatura, que para el año 2006, el total de procesos con inventario en trámite, inventario sin trámite e ingresos, fue por los tres juzgados de 3.303, y por egresos 1.447 procesos. El número de procesos correspondientes al área de familia, fue de 85 procesos, frente a un egreso de 40 procesos. Los procesos por liquidación de sucesiones, que se presentan desagregados, registran por ingreso para dicho año, 22 procesos, con un egreso de 5 procesos. Estas cifras permiten inferir que los juzgados promiscuos presentan un alto movimiento de procesos que podría estar originando mora en la solución de los asuntos de su competencia y por consiguiente en la resolución de los conflictos de familia.

El Consultorio jurídico y Centro de Conciliación de la Facultad de Derecho de la Universidad de La Sabana, registra que el número de consultas presentadas ante esta institución en el año 2006, por asuntos de familia, fue de 134 consultas y por conciliaciones realizadas un número de 25.

En esta dimensión se determina que existe un mayor conocimiento del derecho y de las instituciones competentes. Sin embargo, mediante la encuesta se estableció que se

presentan necesidades jurídicas insatisfechas en las categorías de expresadas que acceden al sistema de justicia y expresadas que no acceden al sistema de justicia.

Las primeras están representadas en el porcentaje de hogares que a pesar de acudir ante alguna institución, no obtuvo una solución al problema, y aquellos respecto de los cuales la institución no realizó alguna gestión.

Las expresadas que no acceden al sistema, las configura el porcentaje de hogares que no acudió ante alguna institución por barreras de acceso como la falta de confianza en la autoridad y la falta de interés.

Respecto a la existencia de necesidades jurídicas no expresadas, no se determinaron en la encuesta.

5.2.6 Dimensión laboral

Los problemas en esta dimensión están referidos a la falta de pago de alguna de las prestaciones económicas por parte del empleador, siendo la de mayor frecuencia la falta de pago del salario en la fecha establecida.

Se determinó que los hogares en un porcentaje muy alto, 79% de quienes presentaron problemas, no buscan una solución al conflicto, frente al 21% restante de hogares que si acude ante una institución para la solución. Los hogares señalaron no acudir por falta de información y tiempo (33%), por un arreglo directo (27%), por miedo a represalias del empleador (13%) por falta de confianza en un arreglo (7%) porque espera que le paguen (7%), y el 13% restante no informa la causa.

Para la solución de estos conflictos, el municipio sólo cuenta con una Inspección de Trabajo ubicada en la casa de Justicia, el Centro de Conciliación de la Personería Municipal; el Centro de Conciliación de la Alcaldía Popular de Chía; el Centro de Conciliación de la Universidad de la Sabana, entidades facultadas igualmente para realizar conciliaciones en materia laboral; el Consultorio Jurídico de la Facultad de Derecho de la Universidad de la Sabana, con facultad de representación legal de acuerdo con la competencia asignada y de asesoría en esta materia, los Jueces de Paz y los Conciliadores en Equidad.

Los hogares acudieron con mayor frecuencia ante la Casa de Justicia (50%) Inspección de Trabajo (25%) y Personería Municipal (25%).

De las actividades de campo y de las entrevistas a los Operadores de Justicia, se pudo establecer que la Inspección de trabajo presenta una alta carga laboral, en la medida que a esta institución le corresponde no sólo el conocimiento de los asuntos laborales que se presentan el municipio de Chía, sino también el de ocho municipios más, aledaños a éste, como son, Guasca, Suesca, Toncancipá, Cajicá, Tabio, Tenjo, villapinzón, más la localidad de Suba perteneciente al Distrito Capital. De otra parte, el Inspector de Trabajo es el único funcionario que presta servicio en esta institución, sin que cuente con personal auxiliar que le colabore en otras actividades administrativas, lo que aumenta aun más su carga laboral, y hace que su desempeño se perciba como lento y por tanto considerado

de poca efectividad por los usuarios del servicio. Esta situación puede explicar el porque esta Institución presenta una alta carga laboral, aun cuando los hogares entrevistados no acudieron en un alto porcentaje ante alguna institución.

Las estadísticas suministradas por el Consultorio Jurídico de la Facultad de Derecho de la Universidad la Sabana, señalan que en el año 2006, las consultas presentadas por asuntos laborales sumaron 270, siendo las consultas laborales las que tuvieron mayor número de solicitudes entre las demás áreas (civil, familia y penal). Sin embargo no sucede lo mismo con las cifras que presenta el Centro de Conciliación de esta Universidad, toda vez que no registra conciliaciones en materia laboral, lo que hace presumir que puede existir una falta de conocimiento en la población de la competencia que tiene esta institución en la solución de estos conflictos, y algún grado de desconfianza por no considerarla como una instancia administrativa o judicial como se presenta con los Jueces de Paz y Conciliadores en Equidad.

Por su parte, los Operadores de Justicia, en entrevistas realizadas a treinta cuatro funcionarios, a quienes se les consultó que instituciones deberían contar con un mejor servicio para la solución de conflictos, el 37% señaló la necesidad de implementar otra inspección de trabajo en el municipio para la solución de los conflictos laborales.

Sin embargo, se observa que pese a que existe un número suficiente de instituciones diferentes a la Inspección de Trabajo, que intervienen en la solución de estos conflictos, como los centros de conciliación, donde se puede al igual que en la Inspección de Trabajo aplicar la figura de la conciliación en materia laboral, y de manera gratuita, las estadísticas disponibles no registran un mayor movimiento de estos asuntos en estas instituciones, lo que hace suponer que existe un alto grado de desconocimiento en la población de las funciones que estas instituciones ejercen para la solución de estos conflictos. Igual situación se presenta frente a los Jueces de Paz y Conciliadores en Equidad, respecto de los cuales habría que agregar, según se pudo percibir, que existe una creencia en que sus decisiones se pueden incumplir, pese a la posibilidad de aplicar sanciones por la inobservancia a sus decisiones.

En esta dimensión se presentan necesidades jurídicas insatisfechas en la categoría de no expresadas y expresadas que no acceden al sistema de justicia.

Las expresadas que no acceden al sistema, por el porcentaje de hogares que encuentran barreras para acceder al servicio, por la falta de tiempo y la falta de confianza en la autoridad.

Las necesidades jurídicas no expresadas, en el alto porcentaje de hogares que señala no acudir por no conocer el derecho y la institución a la que puede acudir.

5.2.7 Dimensión de derechos del consumidor

Esta dimensión registró un bajo porcentaje de hogares con este tipo de problemas (5.64%). Sin embargo, los hogares que señalaron tenerlos, los refieren al daño que presenta el artículo y no lo cambian o devuelven el dinero (74%), falta de cumplimiento de

la garantía del bien cuando se presentó daño (13%), y, no se cumplen las calidades que señala el producto (13%).

Se estableció igualmente, que es mayor el porcentaje de hogares que acuden ante una institución para solucionar el conflicto (57%), frente a los que no acuden (43%), aún cuando los hogares que acudieron, sólo lo hicieron ante el mismo establecimiento de comercio, solucionado el problema casi la totalidad de hogares, mientras que los restantes señalaron que el establecimiento no hizo nada.

Los hogares que no acudieron, señalaron como causas para no hacerlo, la falta de conocimiento ante quien acudir (33%), la falta de interés (17%), y, no informa (50%).

Chía cuenta con instituciones para la solución de estos conflictos, entre las que se encuentran: la Alcaldía Municipal, con competencia para imponer sanciones administrativas por el desconocimiento de algunas normas que regulan el derecho al consumidor; la Personería Municipal a través de la Personería Delegada para la vigilancia de servicios públicos domiciliarios, protección al consumidor y protección al medio ambiente, limitándose su actuación a velar y proteger a los consumidores, realizando requerimientos a estos establecimientos para conocer la situación y asesorar al usuario; la Defensoría del Pueblo con función de protección al consumidor; los centros de conciliación, Jueces de Paz y Conciliadores en Equidad, para efecto de la conciliación, los consultorios jurídicos con función de representación y asesoría legal. No obstante, ninguna de estas instituciones fue utilizada por los hogares para la solución del problema.

En esta dimensión se presentan necesidades jurídicas insatisfechas en la categoría de no expresadas, en la medida en que es muy bajo el conocimiento del derecho y de las instituciones competentes para solucionar este tipo de problemas, tal como se desprende del porcentaje de hogares (43%), que no acudieron ante alguna Institución por falta precisamente de este conocimiento. Se evidencia también este desconocimiento, en el hecho que los hogares sólo hubieran acudido ante el establecimiento comercial, no obstante que un porcentaje de hogares no solucionó el problema, lo que indica que agotada la reclamación ante el establecimiento comercial, no se conoce la institución a la que se debe acudir para la protección del derecho.

5.2.8 Dimensión vivienda

Los problemas en esta dimensión se abordaron desde dos aspectos: los que pueden presentar los hogares que tienen la calidad de arrendatarios frente a la vivienda y los de hogares que son propietarios del inmueble. Sin embargo el porcentaje de hogares que señaló tener algún problema fue bajo en esta dimensión (1.6%).

Los problemas señalados por los hogares que tienen el inmueble en calidad de arrendatarios, están relacionados con el retardo en el pago del arriendo (33%); solicitud de entrega del inmueble antes del cumplimiento del periodo pactado (33%); daños o imperfectos en el inmueble (17%); y cobro excesivo en el servicio de teléfono (17%). Los problemas que se presentaron a quienes ostentan la calidad de propietarios de la vivienda, están relacionados con casos de intento de ocupación (67%) y problemas con el pago de impuestos (34%).

Para los Líderes Comunales uno de los principales problemas que se presentan con la vivienda, es la dificultad que tienen los propietarios de inmuebles para cumplir las normas del Plan de Ordenamiento Territorial (POT), toda vez que se exigen una serie de reformas al inmueble, que implican una serie de gastos tanto del arquitecto, como de materiales que los hogares de escasos recursos no pueden sufragar, lo que ha originado requerimientos por la Secretaria de Planeación. Señalan adicionalmente que no cuentan con la debida asesoría gratuita para solucionar este tipo de problemas.

En esta dimensión más de la mitad de hogares (67%) que presentaron problemas, acudieron ante una institución para buscar una solución, siendo las más frecuentes una entidad pública (50%) (no se señala cuál entidad), y un abogado (50%). Sin embargo, también se presentó un porcentaje de hogares que no acudió (33%). (No se registran las causas por las que no se acude)

La oferta de instituciones para la solución de estos problemas, dependerá del tipo de conflicto que se origine. No obstante, Chía cuenta con algunas instituciones, como los Jueces Promiscuos, la Secretaria de Planeación de la Alcaldía Municipal, los Centros de Conciliación, Consultorios Jurídicos, Jueces de Paz y Conciliadores en Equidad, que pueden intervenir en la solución de estos conflictos.

Sin embargo, del Informe del Primer trimestre de 2007 de la Casa de Justicia de Chía, se pudo establecer que uno de los problemas señalado por los hogares, como fue el retardo en el pago del arriendo, presentó 176 solicitudes, que fueron conocidas por el Centro de Conciliación, Conciliador en Equidad, Consultorio Jurídico, Defensoría Delegada para Atención al Público, Casas de Justicia y Centros de Conciliación.

Esta dimensión no registra necesidades jurídicas insatisfechas en alguna de las categorías estudiadas, toda vez que los hogares que acudieron ante una institución, solucionó el problema un 50%, mientras que el otro 50% se encontraba en trámite, situación esta última que no permite determinar si se protegió el derecho.

Respecto de las necesidades jurídicas expresadas que no acceden al sistema de justicia, aun cuando no quedaron determinadas en la encuesta, en la medida en que no se señaló por los hogares la causa por la cual no acudieron ante una institución, si se pudo percibir por mención de los Líderes Comunales, que los hogares de escasos recursos no cuentan con la debida asesoría para la solución de los conflictos que se derivan de la aplicación de las normas del POT, por no contar con los recursos económicos necesarios para contratar un abogado.

5.2.9 Dimensión educativa

La dimensión educativa se orientó a conocer los problemas que presentan los hogares que tienen hijos menores de 18 años en establecimientos educativos.

Los problemas que con mayor frecuencia se presentaron para hacer la inscripción en el establecimiento educativo, estuvieron referidos a problemas económicos, falta de cupos, por deber logros, por no tener la edad requerida, y por las largas filas y mala atención.

Como problemas que se presentaron en el establecimiento educativo, se señalaron, la discriminación por parte de los profesores, el maltrato de los profesores, discriminación por parte de los compañeros, la violencia entre los compañeros, problemas de salud por malas condiciones de aseo en el establecimiento, y problemas de alcoholismo y/o drogas.

Para la solución de estos problemas, los hogares acudieron en un mayor porcentaje ante una institución para solucionar el problema, siendo el mismo establecimiento educativo al que con mayor frecuencia se acudió, seguido del Ministerio de Educación y Secretaría de Educación.

Sin embargo, en esta dimensión los hogares que no acudieron ante una institución, señalaron no hacerlo, por la falta de tiempo (25%), lo resuelve el colegio (25%), prefieren dejarlo así (25%), y la falta de recursos económicos para pagar la pensión (25%).

La oferta de instituciones en el municipio para la solución de esos conflictos, está conformada por el propio establecimiento educativo, quien debe velar por la educación y vigilancia de los estudiantes en el establecimiento educativo; los Jueces Promiscuos para el ejercicio de la acción de tutela; la Secretaria de Educación de la Alcaldía de Chía como instancia administrativa y responsable de del área educativa a nivel municipal; la Defensoría del Pueblo y la Personería Municipal a través de la Personería Delegada para la Protección del Menor y la Familia como veedores y garantes de los derechos de los niños y en representación de la protección judicial de los mismos, los Centros de Conciliación y los Consultorios Jurídicos.

La información estadística suministrada por la Casa de Justicia de Chía, registra que en el Primer Trimestre de 2007, la Defensoría del Pueblo conoció solicitudes por exclusión del servicio de educación, aun cuando no se pudo establecer el número de solicitudes, si se puede inferir que se tiene algún conocimiento de la competencia de esta institución en la solución de estos conflictos.

Por su parte la Personería Delegada para la Protección del Menor y la Familia, señala en el informe presentado al Jefe de Control Interno de esa institución correspondiente al mes de marzo y abril de 2007, que se atendieron 6 consultas por problemas con establecimientos educativos.

En esta dimensión se establecen necesidades jurídicas insatisfechas en las tres categorías: las expresadas que acceden al sistema de justicia, por el porcentaje de hogares que no obstante acudir ante alguna institución, no soluciona el problema por cuanto la institución no hace nada.

Las necesidades jurídicas expresadas que no acceden al sistema de justicia, determinadas por el porcentaje de hogares que no acudieron ante alguna institución por encontrar barreras de acceso, como la falta de recursos económicos para pagar la pensión, lo que demuestra que en algunos establecimientos educativos, el no pago de la pensión, suspende el derecho a ser oído; la falta de tiempo y la decisión de dejar el problema así, situaciones que igualmente impiden la realización del derecho.

Respecto de las necesidades no expresadas, no se establecieron en esta dimensión. Sin embargo se debe resaltar que estas necesidades jurídicas insatisfechas se podrían estar presentando con los estudiantes, quienes por su estado aún de inmadurez, no cuentan con el suficiente conocimiento para establecer cuando la autoridad escolar puede vulnerar un derecho. En este sentido se hace más que necesaria una orientación legal a los estudiantes en los establecimientos educativos.

5.2.10 Dimensión Responsabilidad Civil

Esta dimensión estuvo orientada a determinar si los hogares que fueron víctima de un accidente de tránsito, un accidente de trabajo y de un daño en bien ajeno, recibieron una indemnización, precisando que fue mayor el porcentaje de hogares que señalaron un accidente de trabajo, seguido de los accidentes de tránsito y el daño en bien ajeno. Sin embargo, en ninguno de los casos presentados se recibió una indemnización.

Se estableció que los hogares en un mayor porcentaje (55%) no acudieron ante una institución para resolver el problema. Las causas para no hacerlo fueron: la falta de gravedad del hecho (29%), por ser un trabajador independiente (17%), falta de conocimiento ante quien acudir (9%), arreglo directo con el empleador (9%), la empresa no reportó el accidente de trabajo (9%), y la falta de tiempo (9%).

Los hogares que acudieron ante alguna institución, lo hicieron en un mayor porcentaje ante la Policía, Fiscalía y administradora de riesgos profesionales, de las que se obtuvo principalmente el servicio de asesoría.

La oferta de instituciones para la solución de estos conflictos, está dada para los accidentes de tránsito, por la Secretaria de Tránsito y Transporte, a través de la Oficina Jurídica, la Casa de Justicia mediante las instituciones allí establecidas, como la Fiscalía, Defensoría del Pueblo, medicina legal, Centro de Conciliación y Consultorio Jurídico, Notarías, Jueces de paz y conciliadores en Equidad y los Jueces Promiscuos. La oferta para la solución de conflictos jurídicos por accidentes de trabajo, la compone la Administradora de Riesgos Profesionales, y la Inspección de Trabajo; y para la solución de los conflictos por daño en bien ajeno, la Fiscalía, Juzgados Promiscuos y Policía.

El informe del primer trimestre de 2007, de la Casa de justicia de Chía, registra en este periodo 211 solicitudes por accidentes de tránsito, conocidas por la Fiscalía, y Centro de Conciliación.

De acuerdo con las estadísticas de la Policía Nacional, para el año 2006, el número de delitos por lesiones personales culposas en accidente de tránsito fue de 19 y para el periodo comprendido entre enero a mayo de 2007 de 24. Los homicidios culposos por accidente de tránsito en el año 2006, registra 9 y para el periodo enero a mayo de 2007, registra 6.

En relación con los accidentes de trabajo, la Inspección de Trabajo no registra accidentes de trabajo en el primer trimestre de 2007.

Los casos de daño en bien ajeno que fueron conocidos en la Casa de Justicia, registra que en el primer trimestre de 2007, se presentaron 67 casos por daño en bien ajeno, conocidos por la Fiscalía, Inspección de Policía, Conciliador en Equidad y Consultorio Jurídico. Esta información no se presenta desagregada por institución.

La Policía Nacional registra que para el año 2006, el número de los delitos por daño en bien fue de 321 y para el periodo enero a mayo de 2007, registra un número de 53.

Esta dimensión presenta necesidades jurídicas insatisfechas en las tres categorías. Las expresadas que acceden al sistema, representadas en el porcentaje de hogares que no resolvieron el problema por falta de una gestión por parte de la institución.

Las necesidades jurídicas expresadas que no acceden al sistema, representadas determinadas por porcentaje de hogares que no acuden ante una institución por barreras de acceso como la falta de tiempo.

Las no expresadas por el porcentaje de hogares que no acudieron ante una institución por no tener conocimiento de la institución ante la cual podían acudir para la protección de su derecho.

5.2.11 Dimensión endeudamiento

En esta dimensión, los hogares que adquirieron un crédito lo destinaron con mayor frecuencia a la adquisición de electrodomésticos (44%), vivienda (15%), materias primas (12%), muebles (6%), ropa (3%), alimentos (2%) y otros (18%).

Aunque fue muy bajo el porcentaje de hogares que presentó problemas en la relación crediticia, los problemas que mayor frecuencia se presentaron, están referidos al cobro de intereses superiores al pactado (60%), amenazas para el pago de la deuda (20%), y otros 20%.

Esta dimensión registra que es mayor el porcentaje de hogares que no acudió ante una institución para solucionar el problema, señalando como causas, un arreglo directo (34%), falta de información (33%), y, por estar pendiente una reunión (33%).

La totalidad de hogares que acudieron ante una institución para solucionar el problema, lo hicieron ante la empresa de servicios públicos (crédito de electrodomésticos), frente a la cual solucionaron el conflicto.

La oferta de instituciones en el municipio para solucionar este tipo de problemas la conforman: los juzgados Promiscuos, La Alcaldía Municipal, los Centros de Conciliación, el Juez de Paz, el Conciliador en Equidad y el Consultorio Jurídico; así como la Personería Delegada para la vigilancia de servicios Públicos Domiciliarios, protección al consumidor y protección al medio ambiente.

La Casa de Justicia registra en el Informe del primer trimestre de 2007, que por deudas de dinero/objetos se presentaron ante el Centro de Conciliación, Conciliador en Equidad y Consultorio Jurídico, 160 solicitudes. Se registra igualmente, 76 solicitudes ante que la

Fiscalía e Inspección de Policía por casos de amenazas, sin que se pudiera establecer de la información el número de casos que tenían como causa una deuda.

En esta dimensión se determina la existencia de necesidades jurídicas en la categoría de no expresadas, representadas en el porcentaje de hogares que no acudieron ante una institución en busca de una solución al problema, por falta de información, evidenciando la falta de conocimiento respecto de la institución a la que se debe acudir para la protección el derecho.

5.2.12 Dimensión discriminación

El porcentaje de hogares que señaló tener algún problema por discriminación fue bajo. Los casos de discriminación registrados se relacionan con religión 50%, raza 33%, y estado civil 17%. Los sitios donde más se presentó la discriminación, fue en el barrio 29%, establecimientos educativos 28% y establecimientos públicos de esparcimiento 14%.

Frente a estos problemas, los hogares en un mayor porcentaje (67%), no acudieron ante una institución para buscar una solución al problema, señalando no hacerlo, por falta de conocimiento a quien acudir (25%), por arreglar con la persona (25%), no le da importancia (25%), lo molestarían los compañeros de estudio (25%).

Las instituciones a las que se acudió por los hogares que presentaron problemas, fueron, la Casa de Justicia y el Colegio, de las cuales se obtuvo para el 50% de hogares una asesoría y para el otro 50% de hogares la institución no hizo nada.

La oferta institucional se concentra en los Jueces Promiscuos, toda vez que frente a las situaciones mencionadas de discriminación por religión, raza y estado civil, estos conflictos no encuentran una solución efectiva, en la medida en que no existe un mecanismo legal específico, por lo que la acción de tutela resulta ser el medio más efectivo para la protección del derecho a la igualdad.

Es importante mencionar, que en el municipio se está presentando una discriminación no sentida frente a las personas desplazadas, la que pudo ser percibida de las entrevistas realizadas a los Líderes Comunales y Operadores de Justicia, quienes señalaron la inconveniente que resultaba la llegada de estos grupos al municipio.

En esta dimensión se presentan necesidades jurídicas insatisfechas en la categoría de expresadas que acceden al sistema de justicia y necesidades jurídicas no expresadas. Las expresadas que acceden al sistema de justicia, determinadas por el porcentaje de hogares que aun cuando acudió ante una institución no solucionó el problema, por cuanto la institución no hizo nada, lo que implica deficiencia en la prestación del servicio.

Las necesidades jurídicas no expresadas están dadas por el porcentaje de hogares que no acceden al sistema de justicia, por falta de conocimiento del la institución ante la que puede hacer valer su derecho.

5.2.13 Dimensión identidad

Esta dimensión se orientó a conocer los problemas que mayor frecuencia presentaban los hogares que no tenían algún tipo de documento de identificación. Sin embargo, fue muy bajo el porcentaje de hogares que señaló no tener esta documentación. Adicionalmente los hogares que registraron no tener esta documentación, no informaron las causas, lo que no permitió realizar la determinación de las necesidades jurídicas insatisfechas en esta dimensión.

No obstante, el informe del primer trimestre de 2007, de la Casa de Justicia de Chía, registra que el número de solicitudes recibido por la Inspección de Policía por pérdida de documentos, fue de 682, sin que se especifique la clase de documento.

5.2.3 Dimensión personas institucionalizadas

La dimensión personas institucionalizadas, estuvo dirigida a establecer la problemática que presentan las personas que se encuentran internas en algún tipo de ancianato, orfanato, hospital, cárcel, ect. Sin embargo, la encuesta no registra que los hogares en los últimos tres años hubiesen tenido esta clase de problemas. Es importante resaltar que aún cuando no se realizaron las encuestas en estos sitios, si hubiera sido de gran aporte la identificación de necesidades jurídicas en este grupo de población interna.